

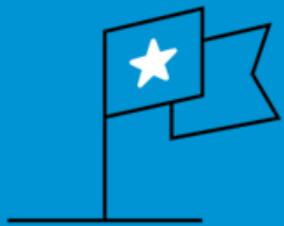
REFERENTIEL DE COMPÉTENCES ET D'ÉVALUATION



Innovater et transformer un produit, un service, un parcours, un processus ou une organisation

ACTIVITÉ : Dans le cadre d'un projet d'innovation ou de transformation, un professionnel suit une approche centrée sur l'humain basée sur l'empathie et le test pour trouver des solutions bien adaptées aux besoins des utilisateurs.

[DTHINKING CERTIFICATION](#) est l'organisme certificateur de l'organisme de formation [DTHINKING ACADEMY](#) & partenaires basé sur le modèle d'innovation européen [DESIGN GUIDES](#) avec 5 référentiels de compétences, 6 équipes, 12 sprints, 32 rôles



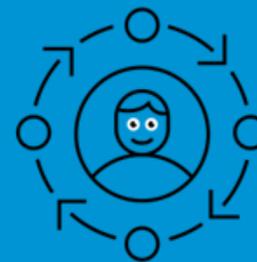
GUIDER



COACHER



FACILITER



INNOVER



DEVELOPPER

Référentiel de compétences et d'évaluation

Objectifs de la certification

Les approches centrées sur l'humain sont devenues nécessaires dans toute organisation privée ou publique pour répondre aux besoins évolutifs des utilisateurs, des clients, des collaborateurs, des usagers, des étudiants, des citoyens...

Les approches d'innovation et de transformation centrées sur l'humain sont les suivantes: design thinking, design UX, design de service, design durable RSE, design d'expérience, design de marque, design systémique, lean startup, design sprint, parcours client, value proposition, design de training, design de business model, theory U, presencing...

Elles ont toutes en commun les compétences relatives à la compréhension de l'utilisateur avec l'identification de son besoin, l'idéation aboutissant au prototypage & test et l'itération. Cette certification permet la validation de l'acquisition de telles compétences fondamentales.

Ainsi les candidats qui auront validé les épreuves de la certification seront à même :

- De préparer et d'organiser un sprint avec une approche centrée sur l'humain et l'aide d'un facilitateur
- De mieux accompagner la transformation digitale, RSE ou culturelle
- De piloter des projets d'innovation avec une approche centrée sur l'humain
- De l'intégrer dans la phase amont d'un projet digital en cadrant mieux celui-ci
- De développer des produits et services plus en adéquation avec le besoin d'utilisateurs
- De transformer son organisation vers l'agilité avec les parties prenantes
- De réinventer les processus internes

Ces professionnels aideront donc les organisations à mieux innover et à se transformer en étant plus centrées sur leurs utilisateurs.

Candidat en situation de handicap

Tout candidat peut saisir le référent handicap de DTHINKING CERTIFICATION afin d'adapter les modalités d'évaluation et obtenir l'assistance d'un tiers lors de l'évaluation.

Référentiel de compétences et d'évaluation

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
	MODALITES D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>A – Collecter des informations sur ou/et avec les utilisateurs, en tenant compte du handicap des utilisateurs le cas échéant, en utilisant des techniques de recherche qualitative afin de comprendre leurs problèmes, les tâches qu'ils ont à faire</p>	<p>Les modalités d'évaluation sont :</p> <p>Evaluation 1 : Mise en situation professionnelle</p> <p>Le candidat réalise un projet avec une approche d'innovation centrée sur l'humain. Il choisit sa problématique réelle sur laquelle il applique les compétences ou une problématique proposée (situation reconstituée). Il suit l'ensemble des étapes, documente son travail et le transmet au jury. Le candidat met en évidence les différentes compétences mises en œuvre liées à la compréhension des utilisateurs, l'identification du besoin, le brainstorming, le prototypage & test et l'itération.</p> <p>Evaluation 2 : Présentation au jury</p>	<p>Le candidat</p> <p>A 1 : Utilise au moins une des techniques de recherche utilisateur : interview, observation in situ ou immersion</p> <p>A 2 : Définit un protocole de recherche en amont sous la forme de guide d'entretien, d'observation et/ou de planification</p> <p>A 3 : Rencontre des utilisateurs, y compris en situation de handicap si cela s'avère nécessaire, et/ou effectue une expérience directe des lieux en produisant une fiche de prise de note et/ou de synthèse comme la carte d'empathie ou des découvertes</p> <p>A 4 : Sélectionne des découvertes sous forme de verbatim et/ou de pépites (« key insights »)</p> <p>A ÉLIMINATOIRE : L'UTILISATEUR N'EST PAS RENCONTRÉ OU OBSERVÉ</p>
<p>B – Formuler les besoins critiques des utilisateurs en synthétisant et priorisant les informations collectés afin d'être en capacité de trouver une adéquation entre un problème et une solution</p>	<p>Le candidat présente à l'oral son travail au jury à l'aide d'un dossier de projet de sa mise en situation professionnelle, tout comme il le ferait dans le cadre d'un projet ou d'un brief avec un client. Il décrit chacune des phases suivies tout en démontrant qu'il a acquis les compétences requises que le jury doit pouvoir observer.</p>	<p>Le candidat</p> <p>B 1 : Formule les besoins des utilisateurs, y compris en situation de handicap, sous une forme synthétique en utilisant des outils comme Point of View, Job to be Done, Key insight et/ou persona</p> <p>B 2 : Priorise les besoins en identifiant au moins un besoin critique</p> <p>B ÉLIMINATOIRE : LE BESOIN DE L'UTILISATEUR N'EST PAS FORMULÉ</p>

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
	MODALITES D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>C – <i>Brainstormer des idées</i> en utilisant des techniques d'idéation afin de répondre aux besoins identifiés et priorisés.</p>		<p>Le candidat</p> <p>C 1 : Structure une séquence de brainstorming avec une ou plusieurs techniques incluant les règles de brainstorm</p> <p>C 2 : Sépare bien la divergence et la convergence en 2 étapes bien distinctes</p> <p>C 3 : Génère des idées innovantes qui effectivement répondent aux besoins priorisés</p> <p>C 4 : Sélectionne une ou plusieurs idées avec une technique de décision, par exemple le vote par gommettes ou la matrice de décision</p> <p>C ÉLIMINATOIRE : IL N Y A PAS DE LIEN ENTRE LE BRAINSTORM ET LA FORMULATION DES BESOINS</p>
<p>D – <i>Prototyper</i> en utilisant des techniques de prototypage adaptées au contexte afin de rendre tangible les idées.</p>		<p>Le candidat</p> <p>D 1 : Rend tangible l'idée sélectionnée avec une technique de prototypage adaptée au contexte comme le scénario d'usage, une maquette, une publicité.</p> <p>D 2 : Choisit une granularité de prototypage correspondant à l'itération pour tester sans perdre de temps</p> <p>D.3 : Tient compte du handicap des utilisateurs le cas échéant</p> <p>D ÉLIMINATOIRE : LE PROTOTYPE EN 1^{ère} ITÉRATION EST UNE SOLUTION BEAUCOUP TROP ABOUTIE</p>

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
	MODALITES D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p><i>E – Tester un prototype en utilisant des techniques de test adaptées au contexte avec des testeurs, en tenant compte du handicap des testeurs le cas échéant, afin d'identifier ce qui marche et ce qui doit être amélioré ou de valider des hypothèses.</i></p>		<p>Le candidat E 1 : Définit un protocole de test en amont en présentiel ou en distanciel, asynchrone ou synchrone E 2 : Recueille et partage les retours des utilisateurs y compris en situation de handicap en produisant une fiche de prise de note et/ou de synthèse, comme la carte de feedback E 3 : Obtient des retours d'améliorations nécessaires, pas uniquement ce qui fonctionne pour les utilisateurs</p> <p>E ÉLIMINATOIRE : L'OBJECTIF LORS DU TEST EST DE CONVAINCRE L'UTILISATEUR</p>
<p><i>F – Itérer le processus afin de rapidement valider l'adéquation entre un besoin des utilisateurs et la solution ou entre un marché et un produit.</i></p>		<p>Le candidat F 1 : Prend en compte ce qui doit être amélioré F 2 : Décide de l'étape suivante avec une explication raisonnée</p> <p>F ÉLIMINATOIRE : LE PROTOTYPE EST IMPLÉMENTÉ SANS SE POSER LA QUESTION DE L'ITÉRATION</p>